

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЦЕНТР КОМПЛЕКСНЫХ РАЗРАБОТОК
И ИННОВАЦИЙ НА ТРАНСПОРТЕ»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ИНФОРМАЦИОННО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА
ПРОСЛЕЖИВАНИЯ ПРОДУКЦИИ «АСП»

Ине. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Ине. № дубл.	Подпись и дата

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного информационно-логистического комплекса прослеживания продукции (далее – АСПП), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование АСПП, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

Документ предназначен для пользователей, обеспечивающих необходимый уровень сопровождения и бесперебойную работу АСПП.

Подпись и дата		Име. № дубл.		Взам. инв. №		Подпись и дата		
Име. № подл.		АСПП.ЖЦ						
		Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		
		Разраб.					Лит.	
		Пров.					Лист	
							Листов	
		Н. контр.					2	
		Утв.					11	
Поддержание жизненного цикла АСПП							АО «ЦКРТ»	

1 Введение

На современных предприятиях информационные технологии позволяют повысить эффективность управления ресурсами, открывают новые уникальные услуги. При этом ключевым является непрерывность и полнота поступающей информации для принятия оперативных, среднесрочных и долгосрочных решений на всех уровнях управления: операционном, функциональном и стратегическом соответственно.

Положительный эффект от внедрения АСПП достигается в первую очередь при условии правильной эксплуатации и необходимом уровне сопровождения.

1.1 Уровень подготовки пользователя

Пользователи АСПП должны обладать навыками работы с операционными системами семейства MS Windows.

Пользователи с ролью Администратор должны обладать навыками конфигурирования СУБД Microsoft SQL и PostgreSQL, серверных операционных систем семейства MS Windows или Linux. Владеть знаниями работы с общесистемным ПО и сетевыми аппаратными и программными средствами.

Име. № подл.	Подпись и дата
Взам. име. №	Име. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

АСПП.ЖЦ

Лист

4

2 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

АСПП предназначена для участников жизненного цикла продукции:

- производители;
- дилеры;
- транспортные организации;
- потребители.

АСПП позволяет решать следующие задачи:

- автоматизация процесса маркировки и кодирования продукции;
- поштучный учёт заготовок и готовых изделий в производстве и на складах;
- исключение ошибок при маркировке, кодировании и отгрузке продукции;
- обеспечение номерного учёта при использовании и утилизации единицы продукции;
- автоматизированное выявление и недопущение к использованию некачественных и контрафактных изделий;
- обеспечение потребителей и дилеров актуальной и достоверной информацией об обращении продукции;
- организация электронного взаимодействия между участниками оборота продукции;
- автоматизированное формирование отчётности на всех этапах жизненного цикла продукции.

2.1 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

Работа пользователей Системы возможна при выполнении следующих требований к рабочему месту:

- Требования к программному обеспечению;

Име. № подл.	
Подпись и дата	
Взам. име. №	
Име. № дубл.	
Подпись и дата	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

АСПП.ЖЦ

– Требования к техническому обеспечению.

2.1.1 Требования к общесистемному клиентскому программному обеспечению

Компонент	Конфигурация
Операционная система	Windows 7 и выше
Общесистемное ПО	.NET Framework 3.5 и выше
Средство просмотра Pdf файлов	Adobe Acrobat Reader или аналог

2.1.2 Требования к техническому обеспечению

Компонент	Минимальная конфигурация
Процессор	Intel Pentium IV/Xeon 2,4 ГГц и выше
Оперативная память	4 ГБ и выше
Видеоадаптер	SVGA-видеокарта
Жёсткий диск	Минимум 50 Мб свободного места на диске

Име. № подл.	Подпись и дата	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подпись и дата	АСПП.ЖЦ					Лист
										6
										Изм.

3 Подготовка к работе

Перед началом работы с АСПП необходимо установить клиентское программное обеспечение в соответствии с п. 2.1.

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Дистрибутивный носитель данных содержит установочный файл «Setup.exe».

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Порядок установки программного обеспечения:

- 1) Программное обеспечение в соответствии с п. 2.1;
- 2) Установочный файл с дистрибутивного носителя.

3.3 Порядок проверки работоспособности

Проверка работоспособности АСПП осуществляется путём выполнения операций, отражённых в разделе 4 документа «Руководство пользователя» АСПП.002.ИЗ.

Име. № подл.	Подпись и дата	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подпись и дата	АСПП.ЖЦ					Лист
										7
										Изм.

4 Перечень процессов и работ по технической поддержке АСПП

Процессы и работы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла АСПП, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование АСПП (Таблица 4.1 – Перечень процессов и работ).

Таблица 4.1 – Перечень процессов и работ

Код сервиса	Процессы и работы	Периодичность
D	Диспетчерская Служба	
D-1	Приём заявок пользователей, их регистрация, классификация и маршрутизация;	Постоянно
D-2	Контроль хода выполнения работ по заявке, эскалация в случае возникновения проблем с исполнением заявки, информирование пользователей о ходе выполнения работ, закрытие заявки;	Постоянно
D-3	Информирование пользователей по инцидентам/проблемам массового характера, проводимым изменениям.	Постоянно
B	Администрирование систем информационной безопасности и баз данных;	
	Управление базами данных включает в себя активности и процедуры для обеспечения штатного функционирования баз данных и своевременного решения возникающих проблем.	
B-1	Управление обновлениями и патчами	Постоянно
B-2	Предоставление рекомендаций по обновлению баз данных	Постоянно
B-3	Выполнение обновлений баз данных	Постоянно
B-4	Установка и настройка баз данных по запросу Заказчика	Постоянно
B-5	Управление конфигурацией баз данных	Постоянно
B-6	Рекомендации по модификации конфигурации баз данных	Постоянно
B-7	Модификация конфигурационных файлов	Постоянно
B-8	Документирование и резервное копирование конфигурации	Постоянно
B-9	Управление доступом	Постоянно
B-10	Анализ событий файлов журналов	Постоянно
B-11	Выделение прав общим пользователям	Постоянно
B-12	Реактивная поддержка и мониторинг	Постоянно
B-13	Устранение неисправностей совместно с производителем	Постоянно
B-14	Восстановление конфигурации и данных из резервной копии по запросу	Постоянно
B-15	Анализ событий системы мониторинга и оповещение пользователей	Постоянно

Име. № подл.	Подпись и дата
	Име. № дубл.
Име. № подл.	Взам. име. №
	Подпись и дата
Име. № подл.	Име. № подл.
	Име. № подл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

АСПП.ЖЦ

Лист

8

В-16	Администрирование	Постоянно
В-17	Разработка, документирование и актуализация процедур поддержки баз данных в соответствии с принципами деятельности Заказчика	Постоянно
В-18	Координирование работ (включая информирование заинтересованных сторон, планирование), связанных с техническим обслуживанием баз данных	Постоянно
В-19	Оценка запланированных изменений в среде, затрагивающей базы данных и информирование Заказчика о любых требованиях к обеспечению таких изменений	Постоянно
В-20	Отчёты об инцидентах, возникших в процессе эксплуатации	Постоянно
	Администрирование систем информационной безопасности:	
В-21	Антивирусная защита;	Постоянно
В-22	Управление доступом;	Постоянно
В-23	Защита среды виртуализации;	Постоянно
В-24	Обнаружение вторжений;	Постоянно
В-25	Защита ИСПДн, её средств, систем связи и передачи данных;	Постоянно
В-26	Управление конфигурацией ИСПДн и СЗПДн;	Постоянно
В-27	Управление инцидентами ИБ;	Постоянно
В-28	Контроль (анализ) защищённости ПДн.	Постоянно
В-29	Обеспечение своевременной обработки крайне значимых патчей от производителей программного обеспечения, используемого в ИСПДн Заказчика (patch management).	Постоянно
А	Администрирование прикладного программного обеспечения;	
А-1	Предоставление обновлений:	Согласно Политики обновления
А-2	Upgrades - обновлённые версии прикладного программного обеспечения с новыми функциональными возможностями и устранёнными выявленными ошибками;	Согласно Политики обновления
А-3	Updates - обновлённые версии прикладного программного обеспечения с незначительными новыми функциональными возможностями и устранёнными выявленными ошибками;	Согласно Политики обновления
А-4	Patches - обновлённые версии прикладного программного обеспечения содержащие исправления критичных выявленных ошибок;	Согласно Политики обновления
А-5	Модернизация и установка исправлений и патчей программного обеспечения, документирование изменений. Тестирование исправлений и патчей перед установкой;	Согласно Политики обновления
А-6	Разработка и внедрение автоматизированных процедур и инструментов для повышения производительности процесса установки / конфигурации / обновления / деинсталляции / контроля ППО;	Согласно Политики обновления
А-7	Управление изменениями (Change Management);	Согласно положению о процессе

Име. № подл.	Подпись и дата
Взам. име. №	Име. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

АСПП.ЖЦ

Лист

9

А-8	Управление релизами (Release Management);	Согласно положению о процессе
А-9	Управление конфигурациями (Configuration Management);	Согласно положению о процессе
А-10	Предоставление доступа к актуальной технической документации, руководствам и т.д.	Постоянно
М	Мониторинг	
М-1	Осуществление мониторинга поддерживаемых систем Заказчика	Постоянно
М-2	Уведомление Заказчика о простоях и других аномальных состояниях поддерживаемых систем	Постоянно

4.1 Персонал для поддержания жизненного цикла АСПП

Для обеспечения поддержания жизненного цикла АСПП необходим следующий персонал:

- администраторы баз данных;
- программисты СПО;
- аналитики СПО;
- специалисты диспетчерской службы;
- администраторы систем информационной безопасности.

Име. № подл.	Подпись и дата				Лист
Име. № дубл.	Подпись и дата				10
Взам. име. №	Подпись и дата				
Име. № подл.	Подпись и дата				Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСПП.ЖЦ

Определения и сокращения

Термин/Сокращение	Определение
Заявка	Обращение в службу технической поддержки
Инцидент	Неисправность, устранение которой требует изменений в исходных кодах поддерживаемых компонентов
Патч	Автоматизированное внесение изменений в программные файлы, включающее в себя исправление одной или нескольких неисправностей
ИСПДн	Информационная система персональных данных
СЗПДн	Система защиты персональных данных
ИБ	Информационная безопасность
ПДн	Персональные данные
ППО	Прикладное программное обеспечение
СПО	Специальное программное обеспечение

Име. № подл.	Подпись и дата	Име. № дубл.	Подпись и дата	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подпись и дата	Име. № подл.	Подпись и дата	
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСПП.ЖЦ				Лист
									11